

## ハラスメント対策

具体的内容および事業主が講じることが望ましい取組を次のとおりとする。なお、セクシュアルハラスメントについては、上司や同僚に限らず、入所者やその家族等から受けるものも含まれる。

### イ 事業者が講ずべき措置の具体的内容

事業者が講ずべき措置の具体的な内容は、事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上構ずべき措置等についての指針および事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上構ずべき措置等についての指針（パワーハラスメント指針）において規定されているとおりであるが、特に留意されたい内容は以下のとおりである。

#### (a) 事業者の方針等の明確化及びその周知・啓発

職場におけるハラスメントの内容および職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業者に周知・啓発する。

#### (b) 相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する。

### ロ 事業主が講じることが望ましい取組について

パワーハラスメント指針においては、顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の防止のために、事業者が雇用管理上の配慮として行うことが望ましい取組の例として、①相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、②被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等）および③被害防止のための取組（マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組）が規定されている。介護現場では特に、入所者またはその家族等からのカスタマーハラスメントの防止が求められていることから、イの必要な措置を講じるにあたっては、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」、「(管理職・職員向け)研修のための手引き」等を参考にした取組を行う。この際、上記マニュアルや手引きについては、厚生労働省ホームページ ([https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_05120.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html)) に掲載しているので参考とする。

加えて、都道府県において、地域医療介護総合確保基金を活用した介護職員に対する悩み相談窓口設置事業や介護事業所におけるハラスメント対策推進事業を実施している場合、これからの活用も含め、施設におけるハラスメント対策を推進する。

## 業務継続計画（感染症や非常災害）の策定

業務継続計画には、以下の項目等を記載する。

### ①感染症に係る業務継続計画

イ 平時からの備え（体制構築・整備、感染症防止に向けた取組の実施、備蓄品の確保等）

ロ 初動対応

ハ 感染拡大防止体制の確立（保健所との連携、濃厚接触者への対応、関係者との情報共有等）

### ②災害に係る業務継続計画

イ 平常時の対応（建物・設備の安全対策、電気・水道等のライフラインが停止した場合の対策、必要品の備蓄等）

ロ 緊急時の対応（業務継続計画発動基準、対応体制等）

ハ 他施設及び地域との連携

③研修の内容は、感染症および災害に係る業務継続計画の具体的内容を職員間に共有するとともに、平常時の対応の必要性や、緊急時の対応にかかる理解の励行を行う。

職員教育を組織的に浸透させていくために、定期的（年2回以上）な教育を開催するとともに、新規採用時には別に研修を実施すること。また、研修の実施内容についても記録すること。

なお、感染症の業務継続計画に係る研修については、感染症の予防およびまん延の防止のための研修と一体的に実施することも差し支えない。

④訓練（シミュレーション）においては、感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、業務継続計画に基づき、施設内の役割分担の確認、感染症や災害が発生した場合に実践するケアの演習等を定期的（年2回以上）に実施するものとする。なお、感染症の業務継続計画に係る訓練については、感染症の予防およびまん延の防止のための訓練と一体的に実施することも差し支えない。また、災害の業務継続計画に係る訓練については、非常災害対策に係る訓練と一体的に実施することも差し支えない。訓練の実施は、机上を含めその実施手法は問わないものの、机上および実地で実施するものを適切に組み合わせながら実施することが適切である。

## 避難訓練等における地域住民の参加

日頃から地域住民との密接な連携体制を確保するなど、訓練の実施に協力を得られる体制づくりに努める必要がある。訓練の実施に当たっては、消防関係者の参加を促し、具体的な指示を仰ぐなど、より実効性のあるものとする。

## 事故の防止・発生時の対応

事故防止検討委員会は、テレビ電話装置等を活用して行うことができる。この際、個人情報保護委員会・厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」、厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守する。なお、事故防止検討委員会は、運営委員会など他の委員会と独立して設置・運営することが必要であるが、関係する職種、取り扱う事項等が相互に関係が深いと認められる他の会議体を設置している場合、これと一体的に設置・運営する場合もある。

事故発生を防止するための措置を適切に実施するため、専任の担当者を置く。当該担当者としては、事故防止検討委員会の安全対策を担当する者との同一の従業者が務めることとする。

## 高齢者虐待防止の推進

次に掲げる観点から虐待の防止に関する措置を講じる。

- ・虐待の未然防止

高齢者の尊厳保持・人格尊重に対する配慮を常に心がけながらサービス提供にあたる必要があり、研修等を通じて、従業者にそれらに関する理解を促す必要がある。同様に、従業者が高齢者虐待防止法等に規定する施設の従業者としての責務・適切な対応等を正しく理解する。

- ・虐待等の早期発見

従業者は虐待等を発見しやすい立場にあることから、虐待等を早期に発見できるよう必要な措置（虐待等に対する相談体制、市町村の通報窓口の周知等）をとる。また、入所者・家族からの虐待等に係る相談、入所者から市町村への虐待の届出について、適切な対応をする。

- ・虐待等への迅速かつ適切な対応

虐待が発生した場合には、速やかに市町村の窓口に通報し、当該通報の手続が迅速かつ適切に行われ、市町村等が行う虐待等に対する調査等に協力する。

以上の観点を踏まえ、虐待等の防止・早期発見に加え、虐待等が発生した場合はその再発を確実に防止するために次に掲げる事項を実施する。

### ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会（第1号）

「虐待の防止のための対策を検討する委員会」（以下「虐待防止委員会」）は、虐待等の発生の防止・早期発見に加え、虐待等が発生した場合はその再発を確実に防止するための対策を検討する委員会とし、管理者を含む幅広い職種で構成する。構成メンバーの責務及び役割分担を明確にし、定期的開催とする。また、施設外の虐待防止の専門家を委員として活用する場合もある。

一方、虐待等の事案については、虐待等に係る諸般の事情が、複雑かつ機微なものであるため、一概に従業者に共有されるべき情報であるとは限られず、個別の状況に応じて慎重に対応する。なお、虐待防止委員会は、運営委員会など他の委員会と独立して設置・運営することが必要であるが、関係する職種、取り扱う事項等が相互に関係が深いと認められる他の会議体を設置している場合、これと一体的に設置・運営してもよい。また、施設に実施が求められるものであるが、他のサービス事業者との連携等により行う場合もある。また、虐待防止委員会は、テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。この際、個人情報保護委員会・厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」、厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守する。

虐待防止委員会は、具体的には、次の事項について検討する。その際、そこで得た結果（施設における虐待に対する体制、虐待等の再発防止策等）は、従業者に周知徹底を図る。

イ 虐待防止検討委員会その他施設内の組織に関すること

ロ 虐待の防止のための指針の整備に関すること

ハ 虐待の防止のための職員研修の内容に関すること

ニ 虐待等について、従業者が相談・報告できる体制整備に関すること

ホ 従業者が虐待等を把握した場合に、市町村への通報が迅速かつ適切に行われるための方法に関する  
こと

ヘ 虐待等が発生した場合、その発生原因等の分析から得られる再発の確実な防止策に関すること

ト 前号の再発の防止策を講じた際に、その効果についての評価に関すること

②虐待の防止のための指針(第2号) 次のような項目を盛り込む。

- イ 施設における虐待の防止に関する基本的考え方
- ロ 虐待防止検討委員会その他施設内の組織に関する事項
- ハ 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針
- ニ 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針
- ホ 虐待等が発生した場合の相談・報告体制に関する事項
- ヘ 成年後見制度の利用支援に関する事項
- ト 虐待等に係る苦情解決方法に関する事項
- チ 入所者等に対する当該指針の閲覧に関する事項
- リ その他虐待の防止の推進のために必要な

③虐待の防止のための従業者に対する研修(第3号)

虐待等の防止に関する基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するものであるとともに、指針に基づき、虐待の防止の徹底を行う。

職員教育を組織的に徹底させていくためには、指針に基づいた研修プログラムを作成し、定期的な研修(年2回以上)を実施するとともに、新規採用時には必ず虐待の防止のための研修を実施する。

また、研修の実施内容についても記録する。

④虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者(第4号)

虐待を防止するための体制として、①～③を適切に実施するため、専任の担当者を置く。当該担当者は虐待防止委員会の責任者と同一の従業者が務める。